Improving the efficiency of the application of quality management systems in business

Leyla Yusifova
Graduate student, Senior Specialist of the Doctorate Department,
Azerbaijan State University of Economics (UNEC),
E-mail: l.yusifova@unec.edu.az
https://orcid.org/0000-0002-3701-8381

Abstract. The main purpose of the study is to identify similarities and differences between the newly applied version of the international standard ISO 9001 and other applied versions. It also identifies a new methodology for measuring the risks required in the latest updated version of the standard, ISO 9001: 2015. As a result of the study, it is proposed to apply the Lean and Six Sigma methodology to improve processes in order to increase the efficiency of the application of quality management systems in commercial enterprises. The practical significance of the study is characterized by the possibility of applying international standards in business societies required by quality systems in modern conditions. Scientific novelty and originality of the researchis that new mechanisms of effective application in business have been identified. ISO 9001: 2015 as an improved version of the standard is applied in business organizations.
Keywords: quality, international standards, quality management system, ISO 9001: 2015, risk

JEL O14; **UDC** 334.02
To cite this article: Yusifova L. (2021). Improving the efficiency of the application of quality management systems in business. *Economic Growth and Social Welfare*, Issue II, pp. 192-200.
Article history: Received – 01.04.2021; Accepted – 30.06.2021.

Biznesdə keyfiyyəti idarəetmə sistemlərinin tətbiqinin səmərəliliyinin artırılması

Leyla Yusifova
dissertant, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti (UNEC)
E-mail: l.yusifova@unec.edu.az
https://orcid.org/0000-0002-3701-8381

Annotasiya. Məqalənin əsas məqsədi “ISO 9001” saylı beynəlxalq standartının yeni tətbiq olunan versiyası ilə digər tətbiq olunmuş versiyalarını təhlil etməklə, onlar arasındakı oxşar və fərqli cəhətləri müəyyən etməkdir. Eyni zamanda standartın sonuncu yenilənmiş İSO 9001:2015 versiyasında tələb olunan risklərin ölçülməsi üzrə yeni metodologiyanın müəyyən olunmasıdır. Tədqiqatın nəticəsi olaraq biznes müəssisələrində tətbiq olunan keyfiyyəti idarəetmə sistemlərinin tətbiqinin səmərəliliyini artırmaq məqsədi ilə proseslərin təkmilləşdirilməsi üçün “Lean və Six Sigma” metodologiyanın tətbiq olunması təklif olunur. Tədqiqatın praktik əhəmiyyəti müasir vəziyyətdə keyfiyyət sistemlərinin tələb etdiyi beynəlxalq standartların biznes subyektərində tətbiqi imkanları ilə səciyyələnir. Tədqiqatın elmi yeniliyi və orijinallığı ondan ibarətdir ki, biznesə səmərəli tətbiqi üçün yeni mexanizmlər müəyyən olunmuş və İSO 9001:2015 standartının təkmilləşdirilmiş versiyası biznes qurumlarında tətbiq olunmaqdadır.
Açar sözlər: keyfiyyət, beynəlxalq standatlar, keyfiyyət idarəetmə sistemi, İSO 9001:2015, risk

JEL O14; **UDC** 334.02
Məqaləyə istinad: Yusifova L. (2021). Biznesdə keyfiyyəti idarəetmə sistemlərinin tətbiqi səmərəliliyinin artırması. *İqtisadi Artım və İctimai Rifah*, № 2, səh. 192-200.
Məqalə tarixçəsi: göndərilib – 01.04.2021; qəbul edilib – 30.06.2021.

Giriş / Introduction

Bu gün müəssisələrin üzləşdiyi əsas problemlərdən biri də bazar iqtisadiyyatına uyğunlaşmaq və bazardakı mövqelərini qorumaqdır. Son zamanlarda elm və texnikanın sürətli inkişafının nəticəsi olaraq dünya iqtisadiyyatı müəssisələrə təklif olunan məhsul və xidmətlərin yüksək keyfiyyəti üçün əsas tələb qoymuşdur. Buna görə də sahibkarlar dünyanın bir çox inkişaf etmiş ölkələrində müəssisələrin əksəriyyətində uğurla sınaqdan keçmiş beynəlxalq standartlardan istifadə etməyi üstün tuturlar. Bu tələblərə uyğunluq şirkətə beynəlxalq imic, mənfəət, azalmış istehsal xərcləri və zərərlər, eləcə də beynəlxalq bazara çıxmaq kimi üstünlüklər verir.

Müəssisədə keyfiyyətin təmininin əsasını keyfiyyətin idarəetmə sistemi (KİS) təşkil edir. Hər bir müəssisənin xarici və daxili bazarlarda uğurlu fəaliyyəti, məhsulunun rəqabətqabiliy-

yətinin yüksəldilməsi üçün özünə maksimum sərfəli KİS seçməsi zəruridir.

Keyfiyyətin təmini problemi müasir dünyanın ən əhəmiyyətli məsələlərindən biri kimi özünü göstərir. İqtisadi nöqteyi-nəzərdən keyfiyyət tələbatın təmininin nəticəsi kimi nəzərdən keçirilir, keyfiyyətin idarə olunmasını isə keyfiyyət ilə bağlı müəssisənin idarə olunmasına uyğunlaşdırılmış fəaliyyət kimi təsvir etmək olar (Məmmədov və b., 2007).

Hazırda keyfiyyətin idarə edilməsi üzrə fəaliyyət mexanizmləri müəssisələrdə KİS-ə qoyulan tələblərdən ibarət ISO 9000 seriyalı beynəlxalq standartlarda təsbit edilmişdir. ISO 9000 seriyalı beynəlxalq standartlar 1987-ci ildə Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (İSO) tərəfindən işlənilmiş və təsdiq edilmişdir. ISO 9000 keyfiyyət sistemlərinin qiymətləndirilməsini təmin edir və beləliklə keyfiyyət idarəetməsi və keyfiyyət təminatı üçün ümumi standartların çərçivəsini yaradır. ISO 9000 keyfiyyət standartları sistemə yönəlmiş bir keyfiyyət idarəetmə sistemidir.

Əsas hissə / Main Part

Ədəbiyyatların təhlili

İnsanlar keyfiyyətə tarix boyunca böyük önəm vermişdilər. Keyfiyyət analayışının nəzəri əsaslarının formalaşmasında və inkişafında eləcə də keyfiyyət sahəsində tədqiqatları ilə yetəri qədər tanınan dünyada məhşur olan W. Ed. Deming, J. Juran, M. Imai, K. Ishikawa, A. Feigenbaum və s. alimlərin adlarını qeyd etmək vacibdir. Bu alimlərin əsərləri nəzəri və praktik əhəmiyyətə malikdir və sonrakı tədqiqatlar üçün elmi və metodiki dəstəyi təşkil edir.

Bu problemin bəzi nəzəri və praktiki məsələləri yerli iqtisadçı alimlərdən K.A.Şahbazovun, M.H.Məmmədovun., H.S.Həsənovun, H.İ.Həmidovun əsərlərində öz əksini tapmışdır. Xarici ölkə iqtisadçılarından isə Н.И.Валентинованın, В.Е Бочковun və digərlərinin də araşdırmalarında keyfiyyət idarə edilməsi problemləri öz əksini tapmışdır.

Metodologiya

Tədqiqat prosesində müqayisəli-statistik təhlil, metodoloji ümumiləşdirmə və qruplaşdırma kimi tədqiqat üsulları əsasında yerinə yetirilmişdir. Tədqiqatın informasiya bazasını Türk Standartları İnstitutunun normativ-hüquqi sənədləri, respublikamızın və xarici ölkə alimlərinin tədqiq edilən problemə dair əsərlərində irəli sürülən müddəalar təşkil edir.

Nəticələr və müzakirə

Keyfiyyəti idarəetmə sistemlərində beynəlxalq standartların rolu

Ümumilikdə beynəlxalq standartlar müəssisələrdə keyfiyyəti idarəetmə sistemlərinə olan tələbləri müəyyən edir. İdarəetmə sistemlərinin effektiv tətbiqi proseslərin təkmilləşdirilməsini, müvafiq normativ tələblərə uyğunluğun təmin edilməsini zəruri edir.

Beynəlxalq standartda "məhsul" termini sifarişçi üçün nəzərdə tutulan və ya onun tərəfindən tələb edilən mal və xidmətlərə aiddir. Beynəlxalq standartın bütün tələbləri ümumidir və məhsulun növündən, ölçüsündən, texniki xüsusiyyətlərindən asılı olmayaraq bütün müəssisələrdə tətbiq oluna bilir. Əgər standartın hər hansı bir tələbi (maddəsi) müəssisənin fəaliyyətinə vəya onun istehsal etdiyi məhsulun xüsusiyyətlərinə uyğun istifadə edilə bilmirsə onda həmin tələb standartın maddələrindən kənar tutula bilir. Yəni standartın tətbiqinin qiymətləndirilməsi zamanı həmin tələbə (maddəyə) baxılmır. Uyğunlaşdırıla bilməyən tələb standartdan kənar tutulması vacib olarsa onda mütləq şəkildə müvafiq səndlərdə (Müəssisənin keyfiyyət əl kitabında) nəzərə alınaraq tələb olunan qeydlər aparılmalıdır. Standartın əsas tələblərindən biri də, idarəetmə sistemlərinin daimi təkmilləşdirilməsidir.

KİS tətbiq edildiyi müəssisələrdə tətbiqi zəruri olan proseslər və onların bütövlükdə müəssisədə istifadə edilməsinin sxemi əvvəlcədən hazırlanmalı və müvafiq sənədlərlə təsdiq

olunmalıdır. Müəyyən olunan proseslərin ardıcıllığı və bir-biri ilə əlaqəsi müəyyən etməlidir. Proseslərin həyata keçirilməsini və nəzarətini təmin etmək üçün zəruri meyar və metodlar, resursla müəyyən edilməlidir. Prosesləri daimi olaraq ölçməli, təhlil etməli və onların tətbiqinə nəzarət təmin edilməlidir (Usik, Belokurov, Vasilenok, 2016). Tətbiq olunan proseslər üzrə planlaşdırılmış nəticələri əldə etmək üçün onların daima təkmilləşdirilməsinə ehtiyac duyulur. Proseslərin qurulması, nəzarəti standatın tələblərinə uyğun olaraq təmin olunmalıdır. Məhsulun vəya xidmətin təşkili üçün tələb olunan fəaliyyətlərin bir qismi müəssisə kənarında həyata keçirildiyi təqdirdə həmin fəaliyyətlərə nəzarət də müəssisənin daxili nəzarət sistemində nəzərə alınmalıdır.

İSO 9001:2015 standartının təkmilləşdirilmiş versiyası ilə köhnə versiyaların müqayisəsi

ISO 9001 seriyalı standartlar, bazarlar iqtisadiyyatın şəraitində getdikcə sərtləşən rəqabət şərtlərinə cavab vermək və istehlakçının tələbatına uyğun hər hansı bir məhsul təqdim etmək üçün keyfiyyəti planlaşdırma, tənzimləmə, istiqamətləndirmə və nəticədə nəzarət etməyi əhatə edən fəaliyyətlərin cəminə istinad edir. ISO 9001 standartı, son 30 ildə keyfiyyət anlayışı, keyfiyyət təminatı və keyfiyyətin idarəedilməsində böyük və bəlkə də ən vacib rol oynamışdır. Bu standartların bəzi çatışmamazlıqlarına baxmayaraq, ISO 9000-in dünya keyfiyyətin idarə edilməsində böyük bir töhfəsi olduğunu vurğulamaq lazımdır.

Keçmiş Sovet İttifaqı zamanında 1990-cı ilin oktyabr ayından etibarən Azərbaycandakı müəssisələr də daxil olmaqla digər bütün MDB olkələrindəki müəssisələrdə qüvvədə olan "Məhsulun keyfiyyətinin idarə olunmasının kompleks sistemi" adlı keyfiyyət sisteminin fəaliyyəti dayandırıldı və sonra üstünlük Beynəlxalq ISO 9000 seriyalı keyfiyyət sistemlərinə verildi.

Artıq 1994-cü ildən başlayaraq ISO 9000 versiyalı beynəlxalq keyfiyyət sistemləri 3 model üzrə həyata keçirilməyə başladı:

- ISO 9001 – "Keyfiyyət sistemi. Lahiyələndirmə, işlənib hazırlanma. İstehsalat, quraşdırma və xidmət mərhələlərində keyfiyyətin təmin edilməsi modeli";
- ISO 9002 – "Keyfiyyət sistemi. İstehsal və quraşdırma mərhələlərində keyfiyyətin təmin edilməsi modeli";
- ISO 9003 – "Keyfiyyət sistemi. Son nəzarət və sınaq mərhələlərində keyfiyyətin təmin edilməsi modeli".

ISO 9001 seryalı standart beynəlxalq idarəetmə standartı olmaqla bərabər 2000-ci, 2002-ci, 2008-ci və son olaraq 2015-ci ildə təkmilləşdirilərək icra edilməkdədir (Rəsulov E. 2000).

Dünyada bir çox sahələrdə tətbiq olunan keyfiyyət idarəetmə sistemi olan İSO 9001:2015 standartının təkmilləşdirilmiş versiyası 15 sentyabr 2015-ci il tarixindən biznes qrumlarında tətbiq olunmaqdadır (Magkiyeva, 2016; Usik, Belokurov, Vasilenok, 2016). İSO-nun yenilənmiş versiyası bazar iqtisadiyyatı şəraitində müəssisələr üçün faydalı bir vasitə olmaq məqsədi daşıyır. Bu məqsədlə ISO 9001 müəssisələrin qarşılaşdıqları çətinlikləri nəzərə almaq üçün təşkil edilmişdir. ISO 9001:2015 beynəlxalq standartı ilə onun kohnə versiyaları olan ISO 9001:2008 və ISO 9001:2002 standartının fərqli yönləri aşağıdakı cədvəldə qruplaşdırılmışdır:

Standartın 2002-ci ildə qüvvədə olan versiyası ilə 2008-ci ildə yenilənən versiyası arasında əsas fərqlərdən biri 2008-ci ildə yenilənən standartda ön planda sifarişçi tələbatının müəyyənləşdirilməsi və sifarişçi məmnuniyyətinin olmasıdır. Standart müəssisənin fəaliyyətini real proseslərin hazırlanmasına yönəldir. Müəssisənin digər beynəlxalq sistemlərə inteqrasiya olunması imkanlarını asanlaşdırır. Fəaliyyət növündən və sahəsindən asılı olmayaraq istənilən müəssisədə tətbiq olunabilmə imkanlarını asanlaşdırır. Sifarişçilərin və digər maraqlı tərəflərin məmnuniyyətinin ölçülməsi tələblərini formalaşdırır. Resursların idarə edilməsi ilə bağlı yeni tələblər formalaşdırır. Standartın bu versiyasında "Tədarükçü" termini "Müəssisə" termini ilə, "Subpodratçı" termini isə "Tədarükçü" termini ilə əvəz olunmuşdur.

Cədvəl 1. ISO 9001:2015 beynəlxalq standartın köhnə versiyaları ilə müqayisəli təhlili

İSO 9001:2015	**İSO 9001:2008**	**İSO 9001:2002**
Giriş	Giriş	Giriş
1. Tətbiq sahəsi	1. Tətbiq sahəsi	1. Tətbiq sahəsi
2. Normativ istinadlar	2. Normativ istinadlar	2. Normativ istinadlar
3. Terminlər və tərifləri	3. Terminlər və tərifləri	3. Terminlər və tərifləri
4. Müəssisə və onun mühiti	4. İdarəetmə Sistemi	4. İdarəetmə Sistemi
5. Liderlik	5. Rəhbərliyin məsuliyyəti	5. Rəhbərliyin məsuliyyəti
6. Planlaşdırma	6. Resursların idarə edilməsi	6. Resursların idarə edilməsi
7. Resurslar	7. Məhsulun istehsalı	7. Məhsulun istehsalı
8. Əməliyyatların planlaşdırılması	8.Ölçmə, təhlil və təkmilləşdirmə	8.Ölçmə, təhlil və təkmilləşdirmə
9. Fəaliyyətlərin qiymətləndirmə	-	-
10. Yaxşılaşdırma	-	-

Mənbə: müəllif tərəfindən tərtib olunmuşdur.

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatının Texniki Komitəsi 2012-ci ilin noyabr ayında standartın təkmilləşdirilməsi ilə bağlı fəaliyyətlərə başladılsa da standartın ilk təkmilləşdirilmiş layihəsi 2014-ü ilin may ayında yekunlaşdırıldı. Bu layihə üzrə mütəxəssislərdən minlərlə şərhlər yığılaraq təhlil olundu və nəhayyət standartın layihə formasında olan yeni versiyası təsdiq olundu. Standartın bu versiyası 2014-cü ilin sentyabr ayında tətbiq olunmağa başladı (Aristov, 2007).

Təsdiq olunmuş yeni standartın 1-3-cü maddələri eyni qalsa da 4-cü maddə dəyişdirilmişdir. Belə ki, standartı tətbiq edən müəssisə qüvvədə olan qanunvericiliyi, normativ tələblərə uyğun fəaliyyəti əsas götürülməklə maraqlı tərəflərini və onların tələbatlarını müəyyən etməlidir. Əlavə olaraq əsas dəyişikliklər sonuncu standartın 6-cı maddəsi ilə əlaqədardır.Yeni dəyişiklik "Planlaşdırma" maddəsində standartı tətbiq edən müəssisə fəaliyyətini, baş verə biləcək dəyişiklikləri planlaşdırmaqla yanaşı risk və imkanları da müəyyənləşdirilməli, keyfiyyət məqsədləri və bunlara çatmaq üçün hədəfləri təyin etməlidir.

Yeni standartın "Yaxşılaşdırma" adlandırılan sonuncu maddəsi əvvəlki satandartın "Ölçmə, təhlil və təkmilləşdirmə" adlandırılan 8-ci maddəsində nəzərə alınsa da, həmin maddənin alt başlığı olan "Təkmilləşmə" bəndindən (8.5-ci bəndi) "Önləyici fəaliyyətlər başlığı çıxarılmışdır. Düşünürük ki, bu dəyişikliyə səbəb yeni standartın 6-cı maddəsi olan "Planlaşdırma" maddəsinin əlavə olunmasıdır. Əlavə olunan bu maddədə yarımbaşlıq kimi müəsissə risklərin planlaşdırılması və imkanların realizasiyası, risklər və onların idarə edilməsi üzrə tələblər öz əksini tapır.

Yeni standartda diqqət cəlb edən məqamlardan biri də 6-cı maddənin yarımbaşlığı olan "Dəyişikliklərin planlaşdırılması"dır (6.3-cü yarımbaşlıq). Bu yarımbaşlığın əsas tələbi müəssisədə dəyişikliklər planlaşdırılarkən tətbiq olunan keyfiyyəti idarəetmə sisteminin əsas tələblərinin qorunub saxlanılmasıdır. Dəyişiklik tələbi müəssisənin istənilən strukturdan daxil ola bilir. Dəyişikliyi tələb edən məsul şəxs əsaslandırılmış şəkildə nəzərdə tutduğu dəyişikliyin vəya yeniliyin prosesin hansı mərhələsində olabiləcəyini əsaslandırmalı və onun risklərini təhlil etməlidir. Yalnız bu halda keyfiyyət meneceri dərkənarla təyin olunmuş məsul şəxslərlə (mütəxəssislərlə) birlikdə tələb edilən dəyişikliyi təhlil edərək riskləri bir daha gözdən keçirir və müvafiq qərarın verilməsi üçün rəhbərliyə ümumiləşdirilmiş təqdimat verir (MJSS, 2019). Rəhbərliyin təsdiqindən sonra icradan məsul olan mütəxəssislər müəyyənləşdirilir və dəyişiklik icra olunaraq qeydiyyata alınır.

Standartı üzrə qurulmuş Keyfiyyət idarəetmə sistemi müəssisənin bütün struktur bölmələrini əhatə etməlidir (Keyfiyyət əl kitabında müəssisə tərəfindən xaric tutulan maddələr istisna təşkil edir).

Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi müəssisə rəhbərliyi tərəfindən təsdiq olunmuş “Keyfiyyət Siyasəti”nə uyğun olaraq həyata keçirilməlidir. Burada standartı tətbiq edən müəssisə standartının tələblərinə cavab verən Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemini artıq yaratmış olmalıdır (KİS üzrə Rəhbər sənəd, Prosedurlar, Formalar v.s.). Bu sistemin idarəedilməsi üçün zəruri proseslər və onlar arasındakı əlaqələr müəyyənləşdirilmiş, proseslərin həyata keçirilməsi üçün zəruri metodlar hazırlanmış olmalıdır (Küçük, O. 2012). Proses müəssisənin məqsədlərinə çatmaq üçün onun fəaliyyətinin sistemli şəkildə idarə edilməsidir. Prosesin uğurlu olması üçün proses sistemi qurmaq vacibdir. Hazırlanmış proseslər ölçülməli, nəzarət oluna bilməli və daimi təhlil olunaraq təkmilləşdirilməlidir. Eyni zamanda hər bir prosesin realizasiyası zamanı mümkün risk və imkanlar qabaqcadan müəyyən olunmalı, hər əməliyyat üzrə cavabdeh şəxslər təyin olunmalıdır. Bütün bunlar üçün tələb olunan resurslar təmin edilməlidir.

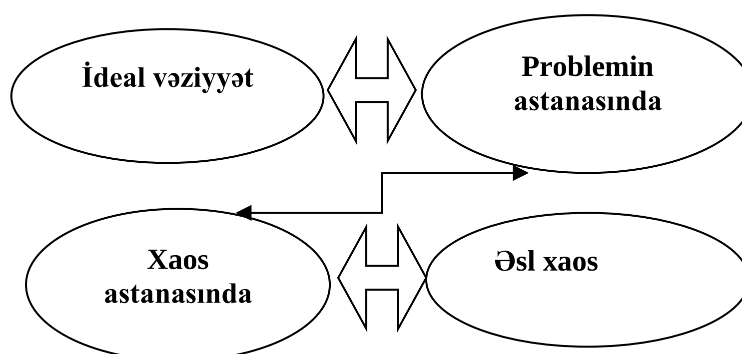
Bütün təhlil olunanları nəzərə alaraq keyfiyyəti idarəetmə sisteminin sonuncu versiyasının (İSO 9001:2015) tətbiqinin səmərəliliyini artırmaq məqsədi ilə proseslərin təkmilləşdirilməsi üçün “Lean və Six Sigma” metodologiyanın tətbiq olunması təklif olunur. Bu metodologiyanın əsası Amerika Birləşmiş Ştatlarında qoyulmuşdur və hal-hazırda dünyanın bir çox tanınmış şirkətləri tərəfindən geniş istifadə olunur. Metodologiyanın tətbiqinin bir sıra faydalarını əsaslandırmağa çalışaq. Belə ki beynəlxalq təcrübə və təhlillər onu göstərir ki, biznes proseslərinə sərf edilən vaxtın cəmi 5%-i real müştəri vəya istehlakçıya dəyər qazandıran məsələlərə sərf olunur. Digər sərf olunan vaxt isə proseslərin səmərəsiz itkilərinə sərf olunur. Lean və Six Sigma metodologiyasının tətbiqi məhz bu itkilərin aradan qaldırılmasını təmin edir. Metodologiyanın tətbiqi müəssisə proseslərin idarə edilməsi üzrə menecerləri təkmilləşdir, biznes prosesləri optimallaşdırır və rəqabətqabiliyyətliliyi təmin etmiş olur.

Qeyd olunan metodologiyada biznes proseslərin idarə olunmayan vəziyyətdən idarə olunabilən vəziyyətə çatdırılması üçün mərhələlər göstərilərək prosesin idarəolunabilən vəziyyətə gəlməsi üçün keçid mərhələlər qeyd olunur. Burada əsas birinci məqam müştərilərə fokslanmadır.Yəni müştəri gözləntiləridir **(Customer Requirements)**. Xidmət göstərilən müştərilərin vəya maraqlı şəxslərin tələblərinin ödənilmə səviyyəsidir. Məsələn: İstənilən məişət avadanlığı alan müştərinin gözlədiyi odur ki, bir gün ərzində sifarişləri ona təhvil verilsin. Əgər alınan avadanlığın təhvil verilmə vaxtı bir gündən artıq olursa problem mövcuddur və etirazlar artmış olar. Əksinə bir gündən az vaxt ərzində avadanlıq müştəriyə təhvil verilirsə onda məmnuniyyət artar və xidmətin keyfiyyəti yüksəlmiş olar.

İkinci məqam proseslərin idarə olunmasıdır **(Controlled process)**. Bu belə izah oluna bilər ki, nəticəsindən aslı olmayaraq proses həmişə gözlənilən nəticələr verir. Məsələn: 100 dəfə taksi çağırırsınız və hər dəfəsində çağırdığınız taksi eyni vaxta gəlir. Yəni xidmət prosesiniz idarəolunandır.

Biznes proseslərinin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı tərəfimizdən təklif olunan metodologiya belə nəticə çıxartmağa imkan verir ki, prosesləri qiymətləndirərkən həmişə 4 hal qarşımıza çıxacaqdır (Bax sxem 1):

Sxem1. Proseslərin qiymətləndirilməsi



Mənbə: müəllif tərəfindən tərtib olunmuşdur.

Qeyd olunan sxemdə yuxarı hissədəki iki vəziyyətdə (**İdeal vəziyyət və problem astanasında)** hələ prosesin nəzarət altıda olmasını və ya nəzarət altına gətiriləbilən olmasını göstərir. Yəni proses idarə olunur. Bəzi hallarda müştərinin gözlədiklərinə uyğun olmayan hallar da mövcuddur. Digər iki hal (**Xaos astanasında və əsl xaos)** isə artıq prosesə nəzarətin itməsini göstərir. Yəni çox hallarda müştərinin gözlədikləri, istəkləri təmin oluna bilmir. Artıq prosesin idarə olunması mümkün deyil. Ona görə də nə qədər ki proseslərimiz nəzarətdən çıxmayıb onu idarə edə bilərik.

Keyfiyyəti idarəetmə standartının "Planlaşdırma" adlandırılan 6-cı maddəsi standartı tətbiq edən biznes qrumlarının fəaliyyət risklərinin müəyyən olunması və onların qiymətləndirilməsi ilə əlaqədardır. Bu maddədə standartı tətbiq edən müəssisə öz fəaliyyətini, baş verəbiləcək dəyişiklikləri planlaşdırmaqla yanaşı risk və imkanlarını da müəyyənləşdirilməli, onları qiymətləndirməli, keyfiyyət məqsədlərini və bunlara çatmaq üçün hədəflərini təyin etməlidir.

Qeyd olunanları nəzərə alaraq tərəfimizdən keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiqinin səmərəliliyini artırmaq məqsədi ilə bu sistemi tətbiq edən müəssisələrdə yaranabiləcək riskləri idarə etmək üçün yeni metodologiya tərəfimizdən təklif olunur. Bu metodologiyanın əsas məqsədi risklərin düzgün müəyyən edilməsini, onların qiymətləndirilməsini və nəzarət edilməsində cavabdeh olan strukturları müəyyən etməkdir.

Qeyd olunan metodologiyaya əsasən risk və onun təsirlərini qeyd olunan bölgələr üzrə qiymətləndirmək mümkün olur. Belə ki, matrs qurulur. Matrisin yerləşdiyi "x" oxu riskin baş vermə ehtimalını, "y" oxu isə riskin təsir gücünü müəyən edir. Ehtimal olunan riski ölçmək üçün aşağıdakı düsturdan istifadə edilir:

$$RE=EXT$$

Burada;
RE - Ehtimal olunan risk;
E - Riskin baş verəbilmə ehtimalıdır;
T - Riskin təsir gücüdür.

Metodologiyaya ilə əsas risklərin ehtimal edilməsi, müəyyən olunması, qiymətləndirilməsi, qruplaşdırılması və əlavə olaraq onların nəticələrin təhlili və baş verməsi ehtimal olunan risklərin təsirinin azaldılması mümkündür.

Nəticə / Conclusion

Beləliklə metodologiyanı tətbiq edərək risklərin daimi olaraq monitorinqini həyata keçirmək mümkün olur. Keçirilən monitorinqlər zamanı risklərin idarəedilməsi sistemində mühüm çatışmazlıqlar müəyyən edildikdə, bütün sistemin yenidən qiymətləndirilməsi üçün zərurət yaranır. Monitorinqin nəticələrini təhlil edərkən aşağıdakıları nəzərə almaq vacibdir:

- Ötən illərə nisbətən mühüm risklərin dəyişməsinə və risklərin idarəedilməsi sisteminin

bu dəyişmələrə uyğunlaşaraq onlara məqbul cavab vermək qabiliyyətində olmasına;

- Risklərin idarəedilməsi sisteminin vəziyyətinə dair verilən hesabatların tam və düzgün olmasına;
- Risklərin idarəedilməsi sahəsində görülən işlərin həcmi və keyfiyyətinə;
- KİS-nin təkmilləşdirilməsi və davamlılığı üçün proseslərlə inteqrasiya təmin edilir.

Metodologiyaya görə dəyişən şərtlər, görülən tədbirlər və zaman riskləri və onların təsirlərini dəyişə bilir. Belə ki, dəyişən şərtlər yeni risk sahələrini yaradır. Buna görə risklərin idarə edilməsi prosesi bütünlüklə nəzərdən keçirilməlidir. Bu metodologiya hüquqi formasından aslı olmayaraq bütün müəssisələrdə rəhbərlik tərəfindən təsdiq olunduğu andan icra oluna bilər.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat / References

Aristov O.V. (2007). Upravleniye kachestvom: uchebnik/O.V. Aristov. M.: INFRA-M, c. 240.

Bakuma, S. Politiko A. (2009). Rol' vysshego rukovodstva v sozdanii i razvitii sistemy menedzhmenta kachestva. *Standarty i kachestvo*. № 4, c. 72–75.

Bucak, T. (2012). İşletmelerde Kalite Yönetimi. İzmir: İlya Yayınevi.

Çağlar, İ., Kılıç, S. (2006). Kalite Güvence Standartları. Ankara, Nobel Yayın No: 1020.

Küçük, O. (2012). *Kalite Kontrol ve Kalite Güvence Sistemleri.* Ankara: Seçkin Yayınları.

Magkiyeva Z.I. (2016). Razrabotka i vnedreniye sistemy menedzhmenta kachestva v sootvetstvii so standartom ISO 9001-2015 // Nauchno-metodicheskiy elektronnyy zhurnal «Kontsept».T. 2. – S. 376–380.

Məmmədov N.R. və b. (2007) Kvalimetriya və Keyfiyyətin idarə edilməsi. Ali məktəblər üçün dərslik. Bakı: Elm nəşriyyatı.

MJSS (2019). MANAS Journal of Social Studies, ISO 9001:2015 ile ortaya çikan farkliliklarin işletmelerin bakiş açisiyla değerlendirilmesi, Vol.: 8 No: 4.

Rəsulov E. (2000). Toplam Kalite Yönetiminin Etkinliğinin Sağlanmasında İSO 9000 Kalite Güvence Standartlarının Rolü**.** Bakı, y.y., Qafqaz Universiteti arxivi.

Usik N.I, Belokurov A.E. Vasilenok A.V. (2016). Vazhnost' sistemy menedzhmenta kachestva na predpriyatiyakh, *Nauchnyy zhurnal NIU ITMO. Seriya «Ekonomika i ekologicheskiy menedzhment»,* № 4.

Повышение эффективности применения систем менеджмента качества в бизнесе

Лейла Юсифова
диссертант, Азербайджанский Государственный
Экономический Университет (UNEC),
старший специалист отдела докторантуры,
E-mail: l.yusifova@unec.edu.az

Резюме. Основная цель исследования - выявить сходства и различия между недавно применяемой версией международного стандарта ISO 9001 и другими применяемыми версиями. Он также определяет новую методологию измерения рисков, требуемую в последней обновленной версии стандарта ISO 9001: 2015. Исследование проводилось на основе таких исследовательских методов, как сравнительный и статистический анализ, методологическое обобщение и группирование. В результате исследования предлагается применить методологию Lean и Six Sigma для улучшения процессов с целью повышения эффективности применения систем менеджмента качества на коммерческих предприятиях.

Практическая значимость исследования характеризуется возможностью применения в хозяйственных обществах международных стандартов, требуемых системами качества в современных условиях. Научная новизна и оригинальность исследования заключается в том, что определены новые механизмы эффективного применения в бизнесе. ISO 9001: 2015 является улучшенной версией стандарта и применяется в бизнес-организациях.

Ключевые слова: качество, международные стандарты, система контроля качества, ISO 9001: 2015, риск.